

A COMUNICAÇÃO ESCRITA *VERSUS* A CONVERSAÇÃO ESCRITA

Claudia Andriana Ponzoni¹

Tânia Marisa Ecco²

1 Introdução

Considerando que o ser humano é marcado, essencialmente, pela capacidade de se expressar pela linguagem, especialmente a gesticulada, a falada e a escrita, além de manifestar-se através da arte da dança, da música, da pintura, do teatro, da arquitetura, dentre tantas outras formas de expressão, a afirmação de Isidoro Blikstein de que “escrever bem é uma questão de sobrevivência” não deixa de ser verdadeira, assim como Vinícius de Moraes considera que “beleza é fundamental”.

Pode parecer exagero, mas é esta a realidade na qual a sociedade moderna está inserida, considerando-se que os recursos tecnológicos possibilitam que textos e imagens sejam gerados e transmitidos com muita rapidez, abreviando as noções de espaço e tempo. Hoje, escrever não é função só de intelectuais, mas de todos os cidadãos que constituem a sociedade como um todo: ou seja, professores, médicos, estudantes, domésticas, mestre de obras e demais profissões necessitam dominar os segredos da boa escrita, pois seu domínio, tanto gráfico como digital, constituem instrumentos à compreensão do homem e do seu mundo.

No entanto, segundo as estatísticas recentes, mais de 70% da população brasileira sabe ler e escrever, mas não compreendem o que lêem e escrevem, isto é, o que denominamos de analfabetismo funcional.

A comunicação se estabelece através dos textos escritos vinculados a associações mentais, elementos básicos da comunicação nestes tempos de globalização e de cibercultura. Atualmente, não se comunicar significa isolar-se do mundo. Neste sentido, como já dizia o apresentador de programas populares Chacrinha: “Aquele que não se comunica, se trumbica”. Entretanto, a comunicação escrita, no âmbito empresarial, não é vista como algo importante, a não ser quando o resultado disso implicar em um prejuízo financeiro. Pois, um folder mal elaborado, um edital errado ou mesmo uma simples mensagem pode se tornar um obstáculo para a finalidade pretendida.

¹ Acadêmica do Curso de Especialização em Gestão Secretarial/UPF. claudia@upf.br

² Acadêmica do Curso de Especialização em Gestão Secretarial/UPF. taniams@upf.br

É nesse sentido, que se pretende apresentar algumas técnicas da comunicação escrita e sua aplicabilidade na conversação escrita. O ciberespaço encurta a distância comunicativa entre o remetente e o destinatário, no entanto, sem os princípios da clareza, precisão e cordialidade o processo comunicativo não ocorrerá satisfatoriamente.

2 O que é um *Chat*?

A origem da palavra *chat* vem de “Chatter, inglês, significando conversa rápida e fiada. Daí fazer “*chat*” ou “*chating*”, ou seja, conversar na *Internet* via texto em tempo real. Ao navegarmos pela *Internet*, facilmente percebemos o número crescente de salas de Bate-papo, *WebChats* ou simplesmente *Chats* disponíveis aos internautas. Existem várias definições para *chat*. Na própria *Internet* podem ser encontradas várias, como exemplo cita-se a definição publicada na Cartilha de Segurança para *Internet* que diz: “*WebChats* são as famosas salas de bate-papo, onde as pessoas entram para jogar conversa fora” (2000, p.11). No *site* do *Viphostsystem*, se pode encontrar:

Numa sala virtual de chat, os usuários, em tempo real, podem botar seus assuntos em dia, sem compromissos – e na maioria dos casos anonimamente – digitando suas mensagens. A linguagem dos chats originou abreviações para agilizar a conversa, como PQ (por que), VC (você), KD (cadê), o que torna incompreensíveis para os leigos frases como KD VC? A palavra Chat é uma abreviação do Inglês chatter, algo como jogar conversa fora.³

Inicialmente, os *chats* eram vistos apenas como mais um entretenimento interativo, onde as pessoas podiam entrar em uma sala, optar por um rol de opções como localidade, faixa etária, tipos de assuntos e afinidades com o objetivo de conhecerem “virtualmente” novas pessoas. Nesta ótica, a comunicação virtual, no qual fala e escrita se fundem, surge um novo gênero comunicativo, pois

sua hipótese de trabalho afirma ser possível flagrar marcas da transmutação do diálogo cotidiano para o chat [...] bate-papo como um gênero hipertextual e de natureza híbrida, já que mistura oralidade e escrita em um mesmo evento e suporte comunicativo (MARCUSCHI, 2005, p. 8).

Atualmente, o *chat*, também, pode apresentar características de utilidade pública quando, por exemplo, algum programa de televisão ou rádio abre espaço para um debate em *chat* com alguma personalidade, que pode ser de qualquer área profissional, com o

³ www.viphostsystem.com/glossario/glossario.html . Acesso em 02 de jun. 2006.

objetivo de que a população possa trocar idéias e tirar dúvidas com médicos, advogados, políticos, educadores ou economistas, e, que, através de uma troca positiva de conhecimentos possam alavancar uma ação transformadora na vida do indivíduo, presente naquele momento, em um espaço comunicacional inimaginável há 10 ou 15 anos atrás. Ao se falar, escrevendo mensagens, os interlocutores estabelecem uma comunicação imediata mista. Como observa Hilgert (2000, p. 17),

nesse tipo de interação interlocutores estão em contato por um canal eletrônico, o computador. Eles sentem-se falando, mas, pelas especificidades do meio que os põem em contato, são obrigados a escrever suas mensagens, ou seja, interação, construindo um texto “falado” por escrito.

A evolução da informática propiciou o surgimento de interfaces, programas, que ampliaram e modificaram o ato de fazer comunicação, em sentido *lato*. Um dos carros-chefes que acelerou esse desenvolvimento foram as grandes organizações que passaram a usufruir de imensos benefícios com essa evolução. Entre estes benefícios podemos destacar o exemplo das vendas on-line, que implicou na redução de custos com folha de pagamento, de gastos com estruturas físicas para apresentação dos produtos aos consumidores, minimização do valor da conta telefônica, economia com deslocamento e ainda proporcionando maior produtividade por ser possível o atendimento de vários clientes ao mesmo tempo. Esta evolução encontra-se destacada em diversos trabalhos do filósofo francês Pierre Lévy:

vivemos hoje em uma destas épocas limítrofes na qual toda a antiga ordem das representações e dos saberes oscila para dar lugar a imaginários, modos de conhecimento e estilos de regulação social ainda pouco estabilizados. Vivemos um destes raros momentos em que, a partir de uma nova configuração técnica, quer dizer, de uma nova relação com o cosmos, um novo estilo de humanidade é inventado (1998, p. 17).

A partir de 2002, aproximadamente, observou-se o direcionamento da utilização do *chat* pelas organizações com o objetivo de melhorar, no sentido de agilizar, a prestação de serviços aos clientes.

Na Universidade de Passo Fundo, o *chat* vem sendo utilizado desde 17/05/2005 com a intenção de atingir os clientes que têm acesso a *Internet* para responder dúvidas relacionadas ao âmbito acadêmico e financeiro da Instituição.

3 A Comunicação Escrita segundo Blikstein

Quando o remetente escreve um texto, seja ele um bilhete, uma carta, um documento oficial, um *e-mail*, tem o objetivo de que o destinatário compreenda sua mensagem. No entanto, nem sempre isso ocorre já que, para uma comunicação eficaz não basta a intenção do remetente, mas a clareza, a concisão e a correção gramatical com que transmite a informação, além da capacidade de interpretação do destinatário e do contexto em que acontece a comunicação.

Dizer que um texto está bem ou mal escrito depende da análise do contexto. Uma palavra que, em um primeiro momento, pode parecer grosseira ou chula, quando articulada em um contexto de sistema prisional pode ter função de retratar o mundo real do presidiário. Errado seria exigir deste indivíduo a compreensão de expressões características de erudição ou refinamento que fogem de sua realidade.

Segundo Blikstein (2005, p. 16), para escrever bem não basta conhecer regras gramaticais, evitar a falta de clareza e deselegância, pois existem outras confusões e acidentes que podem comprometer a qualidade de uma redação. Na opinião do autor, para fugir de tais incidentes, é preciso conhecer os principais segredos da comunicação escrita para evitar tropeços.

Blikstein (2005) estabelece um paralelo entre os tropeços e os segredos na comunicação escrita. Os tropeços caracterizam o que pode comprometer a qualidade de uma redação e os segredos são sugestões para uma redação adequada ao entendimento entre o remetente e o destinatário da mensagem.

Tropeços na comunicação escrita	Segredos da comunicação escrita
Primeiro tropeço: Mensagem errada implica em resposta errada.	Primeiro segredo: Mensagem correta implica em resposta correta.
Segundo tropeço: Uma idéia clara e brilhante, mas... Só na cabeça do autor!	Segundo segredo: Escrever bem = Comunicar bem = Tornar comum.
Terceiro tropeço: “Com vinagre não se apanham moscas!”	Terceiro segredo: Escrever bem = Persuadir.

Tabela : Paralelo entre tropeços e segredos na comunicação escrita

Fonte: Blikstein (2005)

A comunicação escrita, de acordo com o autor, está apoiada em um tripé

para escrever bem , temos que atender a três funções básicas: produzir uma resposta, tornar um pensamento comum aos outros e persuadir. Se não atendermos, primordialmente, a essas três funções, pouco adiantará escrevermos bonito e “certinho”, como rezam as regras gramaticais. O conhecimento da gramática é apenas um dos meios para chegarmos a uma comunicação correta, mas não é um fim em si mesmo (BLIKSTEIN, 2005, p. 26).

Resumindo a idéia do autor, tornar uma comunicação escrita eficaz depende de tornar o pensamento comum a ponto de produzir uma resposta satisfatória sem abandonarmos elementos importantes como a cortesia e a persuasão, pois além do exercício de aprender a escrever, aprende-se a conhecer e a respeitar as diferenças do outro. Como o texto busca persuadir o leitor, que não é o autor, há que se dirigir a ele com polidez.

Também existem interferências que podem abalar a estrutura do tripé da comunicação escrita e prejudicar a produção da resposta desejada, que para Blikstein (2005, p. 27) são, respectivamente

1. interferência física: dificuldade visual, má grafia de palavras, cansaço, falta de iluminação etc.;
2. interferência cultural: palavras ou frases complicadas ou ambíguas, diferenças de nível social etc.;
3. interferência psicológica: agressividade, aspereza, antipatia etc.

4 Um breve Estudo de Caso

Com base no livro de Isidoro Blikstein (2005), será feita uma análise da comunicação escrita de mensagens trocadas através de *chat* entre alunos e atendentes do serviço on-line da Universidade de Passo Fundo.

Diálogo número 1

17:35:32 [Atendente] Olá, em que posso ajudar?	Em princípio houve persuasão para motivar a aluna a fazer seus questionamentos.
17:36:10 [Maria] como faço para ver respostas e perguntas	No questionamento da aluna não houve clareza.
17:38:03 [Maria] merda fala logo	Enquanto aguardava a resposta, a aluna reagiu com agressividade, atitude que se enquadra na interferência psicológica, abalando o tripé da comunicação escrita eficaz.
17:39:29 [Maria] mas que merda	
17:39:29 [Atendente] você não consegue entender que esse site é da Universidade de Passo Fundo, trabalhamos para responder dúvidas acadêmicas de nossos alunos e não para responder dúvidas em geral de pessoas que ficam navegando na internet	Do ponto de vista da aluna, a resposta da atendente foi errada, pois não correspondia à idéia que tinha em mente. No entanto, o atendente respondeu com clareza, informando o motivo pelo qual não respondeu ao questionamento inicial e onde a mesma poderia encontrar o que procurava.
17:40:06 [Atendente] existem sites de busca, como o google, para esse tipo de dúvida...	
17:39:29 [Atendente] por favor, pedimos que você desconecte, pois há outras pessoas precisando de nosso serviço	Atendente tratou a aluna com educação e cordialidade, apesar da confusão.

Fonte: Dados da pesquisa

sempre em consideração as interferências às quais as figuras do remetente e do destinatário estão submetidos.

Assim, com base no tripé da comunicação escrita e na análise dos diálogos propostos, verificou-se diversas falhas de comunicação entre atendentes e alunos. Falhas de diversas ordens, como de absoluta falta de persuasão por parte dos alunos, já que jamais houve em qualquer dos diálogos palavras como “Por favor!” ou “Obrigado!” por parte dos interessados nas informações. Houve ainda falta de clareza no pedido de informação e, de certa forma, lentidão nas respostas, mesmo que um simples: “Aguarde um instante, por favor” ou “estamos verificando”, ficando o aluno sem saber se estava sendo atendido.

Verificou-se, ainda, que a ferramenta do *Chat* para a troca de informações não foi assimilada como um meio de comunicação de escrita formal, visto que este ambiente comunicacional, relativamente novo, ainda está em fase de configuração e tem sua origem em um espaço onde o objetivo inicial se detinha apenas no entretenimento e quando esse meio foi transposto para as organizações com um “novo objetivo” trouxe inserido em seu bojo características como a informalidade, a falta de compromisso, a idéia de “jogar conversa fora” e de imediatismo na resposta. Enquanto a nova ferramenta de comunicação vai se firmando com características universais, novas regras de polidez e ética vão sendo introduzidas à medida que o novo firma espaço no lugar antigo.

Portanto, não haverá uma alteração repentina e nem será de uma hora para outra que a comunicação escrita será igualmente entendida e escrita quando se tratar de formação diversificada. As organizações estão despertando para a importância da comunicação escrita. Nesse sentido, torna-se imprescindível que as organizações possibilitem a qualificação dos seus colaboradores em geral e em sentido mais restrito àqueles que têm o dom de escrever, competentemente, em língua portuguesa, com clareza, polidez e concisão, não deixando margens à decodificação dúbia da mensagem.

6 Referências

BLIKSTEIN, Izidoro. *Técnicas de comunicação escrita*. São Paulo: Ática, 2005.

HILGERT, José Gaston. *A construção do texto “falado” por Escrito: A conversação na Internet*. In: Dino Preti. *Fala e escrita em questão*. São Paulo: Humanitas FFCH/USP, 2000.

LÉVY, Pierre. *As tecnologias da Inteligência*. O futuro do pensamento na era da informática. Rio de Janeiro: Editora 34, 1998.

_____. *Cibercultura*. Rio de Janeiro: Editora 34, 1999.

MARCUSCHI, Luiz Antônio; XAVIER, Antônio Carlos. *Hipertexto e Gêneros Digitais: Novas formas de construção de sentido*. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora Lucerna, 2005.